已完成调查的个案索引

（加上*号的是在本署调查报告中有提出建议的个案）

个案编号	投诉事项	結論
水务署		
2001/3014	没有采取适当行动，处理有关公用食水管更换工程的投诉。	不成立
2002/0958	没有向渠务署提供有关资料，以便该署开设工业污水附加费帐户。	不成立
民政事务总署		
2000/2866	(a) 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉； (b) 拒绝承认村民大会对于拆除该车辆通道所作的决定具有效力； (c) 没有采取适当行动，处理投诉人声称因有人在一条明渠上面违例辟建车辆通道而导致水浸问题一事；以及 (d) 没有采取适当行动，处理投诉人声称两个排水系统导致水浸问题一事。	不成立

已完成调查的个案索引

2001/0001	(a) 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉；	不成立
	(b) 没有采取适当行动，处理投诉人声称因有人在一条明渠上面违例辟建车辆通道而导致水浸问题一事；以及	
	(c) 没有采取适当行动，处理投诉人声称两个排水系统导致水浸问题一事。	
2001/3408	在维修某栋房屋附近损坏的河堤一事上推卸责任。	部分成立*
2002/0494	延误在游乐场安装指示牌。	成立*
2002/1174	延误处理小型屋宇的业主／住户提出豁免差饷及发还已缴付差饷的申请。	部分成立*
2002/2230	就有关更改短期租约，加建高尔夫球练习场的申请进行不必要的谘询。	部分成立*
2002/2622	没有妥善处理有关对某互助委员会筹办的一项活动的投诉，因该项活动可能影响投诉人的摄影馆的生意。	成立*

市区重建局

2002/1322	延误处理投诉，以及未能妥善处理租户之间有关售卖货品种类的纠纷。	部分成立*
2002/1851 2002/1852 2002/1853	(a) 在未制定上诉机制前便提出收购物业建议；以及	不成立
	(b) 没有在收购建议中解释补偿金的计算方法。	

2002/1854 2002/1855 2002/1856	(a) 在未制定上诉机制前便提出收购物业建议； (b) 没有在收购建议中解释补偿金的计算方法；以及 (c) 违背政府所作的承诺，否决以楼换楼的补偿建议。	不成立
2002/1857	(a) 拒绝预先支付补偿金的要求；以及 (b) 把「上诉委员会」的职能改变为「覆核委员会」的职能，损害投诉人及受影响居民的利益。	不成立

地政总署

2000/2767	没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。	部分成立*
2000/2865	没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。	部分成立*
2001/0929	没有跟进有关某项违例建筑物的投诉。	不成立
2001/1872	对食肆牌照的申请处理不当。	不成立
2001/2913	迟迟未发出食肆暂准牌照。	不成立
2001/3084	没有对违例建筑物采取管制行动。	成立*
2001/3906	延误处理有关砍掉一棵枯树的要求。	成立*

已完成调查的个案索引

2001/3996	(a) 向投诉人追讨他名下的物业自一九九二年至一九九七年的地税，工作欠缺效率； (b) 多收一九九七年三月二十七日至六月三十日期间的地税，而投诉人早已缴交这笔地税；以及 (c) 没有提供协助，以解答投诉人关于缴纳地税通知书的查询。	部分成立*
2002/0020	处理某项更改短期租约，加建高尔夫球练习场的申请时有欠妥善，包括处理过程欠缺效率、进行不必要的谘询，以及故意拒绝申请。	部分成立*
2002/0472	在维修某栋房屋附近损坏的河堤一事上推卸责任。	部分成立*

社会福利署

2001/2989	延误处理投诉人为其母亲提出的伤残津贴申请。投诉人的母亲于十个月前已经医生评估，符合领取上述津贴的条件。	成立*
2002/1911	错误计算伤残津贴金额，且多年来一直没有发现出错。	部分成立*

知识产权署

2002/1609	没有妥善处理一宗商标注册申请。	成立*

房屋署

2001/3085	没有对违例建筑物采取管制行动。	成立*
2001/3278	于一九七六年及一九八二年进行寮屋登记时，没有把投诉人的主寮屋旁边的「厨房连厕所」也一并登记在内；以及误导投诉人，令他以为无须向该署申请也可自行重建其寮屋。	不成立

已完成调查的个案索引

2001/3678	(a) 在出售居屋单位时误导投诉人；以及 (b) 就大厦管理事宜投票表决时违反承诺，没有保持中立。	不成立*
2001/3681 2001/3993 2002/0150 2002/0152 2002/0154 2002/0156 2002/0158	不当地容许某居屋屋苑业主装设钢闸，因此截断了一条通道，令另一个居屋屋苑居民无法利用该通道前往一条主要街道。	不成立
2001/3687 2001/3688 2001/3689 2001/3690 2001/3833 2001/3834 2001/3835	(a) 在出售居屋单位时误导投诉人； (b) 偏袒业主立案法团管理委员会委员；以及 (c) 就大厦管理事宜投票表决时违反承诺，没有保持中立。	不成立*
2002/0053	(a) 在大厦管理事宜上，剥夺业主的自主权；以及 (b) 就大厦管理事宜投票表决时违反承诺，没有保持中立。	不成立*
2002/0128	在签署买卖合约前及签署买卖合约时，都没有向投诉人说明单位内曾经有人自杀。	不成立
2002/0526	在处理泥头费一事上行政安排失当。	部分成立*
2002/0688	延误办理自动转帐申请，以及无理拒绝投诉人使用「缴费聆」交租。	成立*

已完成调查的个案索引

2002/1204	没有妥善处理回售居屋单位的申请： (a) 所提供关于验楼的资料不正确； (b) 延误验楼； (c) 确定维修项目的程序不当； (d) 收取过高的费用；以及 (e) 提供维修工程报价单的效率太差。	部分成立*
2002/2726	没有就电邮投诉作出回应，以及没有监管停车场管理服务承办公司的工作。	部分成立*

政府产业署

2001/2831	某政府宿舍管业处办公室的装修工程旷日持久。	部分成立*
2002/1162	对于在某政府宿舍进行的维修工程监管不足。	部分成立*

政府总部 — 公务员事务局

2001/3482	无理容许邮政署延迟投诉人的晋升机会。	部分成立*

已完成调查的个案索引

政府总部 — 效率促进组

2002/0864	(a) 没有回覆投诉人的电邮； (b) 延误回覆投诉人的电邮；以及 (c) 未经投诉人同意，擅自从运输署取得相关的投诉资料。	部分成立*

政府总部 — 教育统筹局

2001/0361	没有给投诉人实质的答覆。	成立*

香港考试及评核局

2002/2142	不当地在互联网上公布 2002 年香港高级程度会考成绩。	部分成立*

香港房屋委员会

2002/1572-1591	没有根据政策检讨公屋租金；在厘定租金水平时为新屋邨采用较高的租金与入息比例中位数，对有关租户不公平，以及不准他们在租住首三年内申请租金援助。	不成立
2002/1975	在还原单位的政策方面误导某居屋单位买家。	不成立

食物环境衞生署

2001/1869	对食肆牌照的申请处理不当。	部分成立*

已完成调查的个案索引

2001/2935	迟迟未发出食肆暂准牌照。	部分成立*
2002/1277	没有妥善处理一宗投诉上诉个案和提供初步回覆。	部分成立*

建筑署

2002/0375	延迟处理发还工程费用的申请。	不成立
2002/1623	对政府宿舍的维修工程监管不足。	部分成立*

屋宇署

2001/0542	没有跟进有关违例建筑工程的投诉。	不成立
2001/1870	对食肆牌照的申请处理不当。	部分成立
2001/2498	对于维修大厦共用墙一事处理不当。	部分成立*
2001/2683	没有核实大厦外墙的业权，便向业主立案法团发信要求修葺外墙，以及没有回覆有关查询事涉外墙业权和维修责任谁属的信件。	部分成立*
2001/2911	迟迟未发出食肆暂准牌照。	部分成立
2001/3812	延迟处理有关违例建筑工程的投诉。	部分成立*
2001/3934	没有事先通知有关业主，便为某幢大厦进行紧急维修工程；以及向业主收取过高的工程费用。	部分成立*

破产管理署

2002/2915	不当地向投诉人所拥有的车辆发出限制令。	不成立

已完成调查的个案索引

库务署

2002/2523	在发现由该署设计的电脑系统出错时没有采取跟进行动。	不成立

消防处

2002/1497	没有妥善处理： (a) 申领食肆牌照的修订图则；以及 (b) 相关的查询。	成立

规划署

2001/2912	迟迟未发出食肆暂准牌照。	不成立*
2001/1871	对食肆牌照的申请处理不当。	不成立*

教育署

2002/0167	延迟处理发还工程费用的申请。	部分成立*
2002/2045	拒绝会见投诉人和没有因应投诉人要求以英文书信联络。	部分成立*

已完成调查的个案索引

邮政署

2001/3481	延迟处理投诉人的投诉和晋升事宜。	部分成立*
2002/2637	误把四封信件转递给投诉人。	成立*

康乐及文化事务署

2001/2379 2001/2460	没有公平分配游泳池的泳线。	成立*
2002/0495	延误在游乐场安装指示牌。	不成立*
2002/0534	公共图书馆处理读者归还图书的程序不当。	成立*
2002/0580	没有在一名雇员辞职后作出适当安排，停止发薪给她。	部分成立*
2002/2457	没有采取适当措施，确保所有进入游泳池的人士遵守有关规则。	不成立*

渠务署

2001/0002 2001/0049	(a) 没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉；以及 (b) 没有采取适当行动，处理投诉人声称因有人在一条明渠上面违例辟建车辆通道而导致水浸问题一事。	不成立

已完成调查的个案索引

2001/3407	在维修某栋房屋附近损坏的河堤一事上推卸责任。	部分成立*
2002/0035	延误处理收取工商业污水附加费，以致投诉人要一次过缴付五年的污水附加费。	不成立

税务局

2001/3380	没有回应查询，并把信件寄往不正确的地址，以及评估出错。	部分成立*

劳工处

2001/3366	没有提供所需协助，以便投诉人入禀劳资审裁处提出申索。	部分成立*

路政署

2001/1480 2001/1481	没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。	不成立
2001/2859	没有妥善监管某承办商的工作。	成立*

已完成调查的个案索引

运输署

2001/0003 2001/0050	没有采取适当行动，处理有关违例辟建车辆通道的投诉。	不成立
2002/0463	拒绝退回申请保留车辆登记号码的按金。	不成立
2002/1730	(a) 没有回覆投诉人的电邮； (b) 延误回覆投诉人的电邮；以及 (c) 未经投诉人同意，便把相关的投诉资料转交效率促进组。	部分成立*
2002/2914	没有通知投诉人有关限制令一事和没有妥善执行限制令。	部分成立*

学生资助办事处

2002/0326	该处职员在答覆投诉人查询有关学生车船津贴计划时态度不礼貌。	部分成立*